

## KAJIAN KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK WISATA WARISAN BUDAYA KAWASAN CANDI MUARA JAMBI SEBAGAI CAGAR BUDAYA NASIONAL DAN KANDIDAT WARISAN DUNIA

YUSDI ANRA DAN ASYHADI MUFSI SADZALI

Program Studi Arkeologi  
Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia  
Telepon: 0741-5917398, Faksimile. 0741-583111

### Abstrak

Sejak dibuka untuk umum sebagai obyek wisata budaya di tahun 2000, banyak hal yang telah dilakukan dalam pengembangan Kawasan Candi Muara Jambi. Pemugaran candi yang awalnya runtuh satu persatu telah terselesaikan sehingga meningkatkan daya tarik Candi Muara Jambi. Infrastruktur pendukung aktifitas wisata juga tahun ketahun mengalami kemajuan. Termasuk layanan informasi dan edukasi berupa bangunan Museum Koleksi Candi Muara Jambi. Secara perlahan tapi pasti keterlibatan masyarakat dalam pengelolaan obyek wisata Candi Muara Jambi juga mulai terlihat hasilnya. Namun dalam dunia pariwisata, konsumen jadi yang utama. Apakah pengelolaan Kawasan Candi Muara Jambi telah sesuai dengan harapan pengunjung? Melalui kajian Kepuasan Pengunjung pada objek wisata budaya kawasan Candi Muara Jambi, maka akan dikaji secara ilmiah dengan metode campuran; kuesioner yang akan diolah dengan SPSS guna memperoleh informasikualitaitaif dan kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengunjung objek wisata Candi Muara Jambi.

Kata kunci: Wisata, Kepuasan Pengunjung, Candi Muara Jambi

### Abstract

*Since opened to the public as a cultural attraction in the year 2000, many things have been done in the development of Muara Jambi Temple Area. Restoration of the temple that initially collapsed one by one has been solved so as to increase the attraction of Muara Jambi Temple. Infrastructure supporting tourism activities also year to year progress. Includes information and education services in the form of Museum building Collection Muara Jambi Temple. Slowly but surely the involvement of the community in the management of tourism objects Muara Jambi also began to look the result. But in the world of tourism, consumers become the main. Does the management of the Muara Jambi Temple Area have been in line with visitor expectations? Through the study of visitor satisfaction on the cultural attractions of Muara Jambi Temple area, it will be studied scientifically with mixed methods; questionnaires to be processed with SPSS in order to obtain informasikualitaitaif and quantitative about the level of satisfaction of visitors attractions Muara Jambi Temple.*

*Keywords: Tour, Visitor Satisfaction, Muara Jambi Temple*

### PENDAHULUAN

Pada akhir bulan Desember tahun 2013 menjadi moment bersejarah bagi Kawasan Candi Muara Jambi atas penobatannya sebagai kawasan cagar budaya nasional. Predikat itu merupakan

hasil dari perjuangan panjang baik dalam bentuk penelitian dan pelestarian juga upaya pemanfaatan candi untuk kesejahteraan masyarakat sekitar. Jauh sebelumnya, tepatnya pada tahun 2009 kawasan Candi Muara Jambi diajukan ke

UNESCO sebagai warisan budaya dunia. Pengajuan Kawasan Candi Muara Jambi sebagai *world heritage* atau warisan dunia memang sudah selayaknya, apalagi mengingat nilai-nilai penting sejarah, budaya, religi, pengetahuan dan politik yang terkandung didalamnya. Meninjau kilas balik sejarah Candi Muara Jambi, dituliskan I-Tsing pada kunjungannya ditahun 672 M, bahwa ketika Ia melakukan perjalanan menuju Nalanda-India untuk belajar agama, oleh gurunya disarankan untuk singgah di Mo-lo-yeu selama beberapa bulan untuk memperdalam Bahasa sansekerta dan dasar-dasar pemahaman Budha (Takakusu, 1896: 32).

Puluhan Candi yang tersebar di areal seluas 3.981 hektar menjadi bukti nyata bahwa dahulu kawasan ini menjadi pusat pendidikan dan ritual agama Budha. Beberapa maha guru pernah berdiam di kawasan ini, yang salah satunya adalah Dharmakirti yang kemudian melahirkan murid bernama Atisa. Tercatat 12 tahun lamanya Atisa berada dalam bimbingan Dharmakirti sebelumnya ahirnya menyebarkan ajaran Budha di Tibet (Utomo, 2011). Apabila ditelaah lebih jauh, terdapat peran global

Candi Muara Jambi di masa lalu yang memiliki arti penting bagi banyak bangsa dan menjadi nilai universal bersama. Nilai universal lain dapat dilihat pada arca-arca Makara dan arca Prajnaparamita yang dibuat di Pulau Jawa pada masa kerajaan Singhasari abad ke-13 lalu dibawa ke Candi Muara Jambi (Utomo, 2016: 152).

Nilai-nilai universal ini yang menjadikan Candi Muara Jambi layak dijadikan sebagai warisan budaya nasional dan warisan budaya dunia. Terdapat banyak memori kolektif masyarakat dunia dari masa lalu yang terhubung dengan kawasan Candi Muara Jambi. Keterhubungan ini juga yang kemudian membawa masyarakat dunia kembali berkunjung dan melihat bukti keterikatan dan memori bersama yang tersimpan dalam bangunan, arca, relief, prasasti dan tinggalan arkeologi lainnya yang tersebar di kawasan Candi Muara Jambi. Dari sekian banyak hasil penelitian para arkeolog selama 30 tahun baik dalam bentuk; tulisan populer, perlu disebarluaskan dengan media kreatif penyajian wisata warisan budaya. Terbukti berdasarkan hasil pooling yang dilakukan *Pacific Area Travel Association (PATA)*, terhadap wisatawan Amerika Utara

menunjukkan sektor kebudayaan merupakan yang ilmu dan informasi yang paling ingin diketahui (Saptono, 2012: 316).

Bangunan bersejarah dan warisan budaya pada hakikatnya memang sangat dekat dengan dunia pariwisata. Terdapat daya tarik nilai sejarah dan identitas masa lalu yang tersimpan pada obyek wisata yang menjadi magnet penarik wisatawan (Hoffman, 2002: 30). Demikian halnya dengan Kawasan Candi Muara Jambi yang telah menarik perhatian wisatawan lokal dan manca negara sejak tahun 2000. Bahkan pada perkembangannya, kini candi Muara Jambi telah menjadi *icon* Kabupaten Muara Jambi, dan Propinsi Jambi. Candi Muara Jambi tidak hanya dilihat sebagai bangunan cagar budaya, namun harus dilihat sebagai indikator pemicu dan yang menciptakan pertumbuhan pariwisata, dan sebaliknya pariwisata mampu menciptakan dana untuk pelestarian BCB, dan masyarakat sekitarnya (Chawari, 2012: 291).

Terhitung sejak tahun 2000, hingga kini ditahun 2017, obyek wisata warisan budaya Kawasan Candi Muara Jambi telah berlangsung 17 tahun

lamanya. Pada kurun waktu yang cukup panjang tentu banyak perkembangan yang dicapai, namun terdapat juga kemunduran dan ketidaksesuaian dengan harapan sesuai konsep pengelolaan Sumber daya arkeologi. Hal ini lah yang mendasari daya tarik dalam penelitian ini, yakni belum adanya kajian kritis serta evaluasi terhadap model pengelolaan wisata budaya kawasan Candi Muara Jambi sebagai obyek wisata warisan budaya berskala nasional dan kandidat warisan dunia.

Kajian pengelolaan sumber daya arkeologi atau yang populer dikenal sebagai *Cultural Research Management / CRM* mencakup beberapa aspek tataran, yaitu: pelestarian warisan budaya, pemanfaatan warisan budaya, dan pengembangan warisan budaya. Mengingat luasnya aspek kajian CRM, maka dalam penelitian ini hanya difokuskan pada tataran pemanfaatan warisan budaya; terfokus kepada kepuasan pengunjung atas pengelolaan obyek wisata warisan budaya kawasan Candi Muara Jambi sebagai warisan budaya nasional dan kandidat warisan dunia, maka peneliti merumuskan beberapa masalah, yakni:

- a. Bagaimanakah respon kepuasan pengunjung terhadap obyek wisata Kawasan Percandian Muara Jambi?
- b. Berapakah persentase kondisi pengelolaan obyek wisata Kawasan Percandian Muara Jambi dengan statusnya sebagai warisan budaya nasional dan kandidat warisan dunia?

Tujuan penelitian ini diuraikan menjadi tiga bagian penting, yakni: 1) untuk memperoleh data fasilitas pendukung objek wisata budaya Candi Muara Jambi; 2) mengklasifikasikan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan model pengelolaan objek wisata Candi Muara Jambi; dan 3) mendeskripsikan hasil olah data pengunjung dilapangan secara kontekstual dengan kondisi riil fasilitas dan model pengelolaan objek wisata Candi Muara Jambi. Apabila ketiga tujuan penelitian ini dikaitkan, maka persentase tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Kawasan Percandian Muara Jambi

Secara teori, dengan adanya penelitian ini diharapkan agar dipelajari

dan dikembangkan kajian pengelolaan objek wisata Kawasan Percandian Muara Jambi sesuai kaidah pengelolaan sumber daya arkeologi, etika pelestarian dan pariwisata. Hasil kajian dapat juga dijadikan sebagai acuan bagi pemerintah maupun *stakeholder* terkait dan juga peneliti lainnya dalam merumuskan model pengelolaan sumber daya arkeologi sebagai obyek wisata dan dapat memberikan kontribusi terhadap dunia pendidikan, pengetahuan, sosial budaya dan juga kesejahteraan ekonomi masyarakat disekitar. Hal sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 pasal 3 ayat (4) meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Secara praktis, berkaitan hasil penelitian ini nantinya akan menambah devisa negara dan Anggaran Pendapatan Daerah, serta mensejahterakan ekonomi masyarakat sekitar situs maupun Jambi secara luas. Disamping itu juga akan mengembangkan pengetahuan dalam meneliti kajian pengelolaan sumber daya arkeologi dan pemanfaatannya sebagai objek wisata, agar dapat menggugah semangat para peneliti lainnya dalam mengkajihai serupa yang ada di Provinsi

Jambi yang belum dijadikan bahan penelitian, serta sebagai bagian dari upaya promosi wisata di Jambi dan untuk melestarikan kawasan Percandian Muara Jambi sebagai salah satu *icon* di Provinsi Jambi.

### **Konsep Kepuasan Pengunjung**

Peran dunia pariwisata di wilayah Jambi khususnya Kawasan Muara Jambi memang manfaat besarnya belum dirasakan betul oleh masyarakat sekitar dan juga *stakeholder* terkait semisal Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Muara Jambi. Aktivitas pariwisata yang berlangsung dari tahun ke tahun hampir sama dan tidak begitu terlihat peningkatan yang berarti, baik dari segi jumlah pengunjung, infrastruktur pendukung wisata, maupun sistem tata kelolanya. Penerapan pengelolaan yang baik dan sesuai kaidah pelestarian akan membawa dampak positif, yakni cagar budaya lebih terjaga, terpelihara dan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat akan nilai-nilai luhur bangsa. Apabila ada pandangan yang berkembang dalam masyarakat, bahwa kegiatan pariwisata di objek warisan budaya akan menimbulkan kerusakan, jelas sangat

salah kaprah. Justru sebaliknya, kegiatan pariwisata budaya akan menunjang pelestarian (Ardika, 2011: 23). Dasar pemikiran ini dapat kita jadikan pegangan, bahwa sangat penting menciptakan tata kelola pariwisata budaya yang berorientasi kepada kepuasan pengunjung.

### **Pengelolaan Objek Wisata Budaya Kawasan Candi Muara Jambi**

Prasasti Talang Tuo yang ditemukan di Palembang, Sumatera Selatan memuat informasi mengenai pendirian taman yang berisi beragam buah-buahan, bunga dan pepohonan serta kolam-kolam yang indah untuk kebahagiaan seluruh rakyat. Hal ini memberi petunjuk bahwa sejak zaman Kerajaan Sriwijaya, pemerintah dalam hal ini kerajaan telah mengembangkan tempat wisata sebagai media rekreasi bagi masyarakat banyak. Raja Dapunta Hyang Sri Jayanasa, selaku pimpinan tertinggi Kerajaan Sriwijaya pada masa itu mengamanatkan kepada para insinyur dan ahli botani untuk merancang dan mengelola taman itu dengan sedemikian rupa, sehingga mampu membawa kebahagiaan untuk seluruh rakyat.

Prasasti Talang Tuo peninggalan Kerajaan Sriwijaya menjadi satu bukti bahwa keberhasilan pengelolaan wisata tidak hanya tertumpu pada keindahan objek wisatanya, namun erat kaitannya dengan sistem tata kelola; baik dalam bentuk konsep, infrastruktur, dan hal pendukung lainnya. Adapun yang menjadi tolak ukur keberhasilan pengelolaan wisata tersebut dapat kita lihat dari kepuasan pengunjung, apakah mereka puas dan datang kembali berkunjung, atau tidak puas dan tidak datang lagi berkunjung. Prasasti Talang Tuo juga menekankan pentingnya kepuasan pengunjung. Hal ini terlihat jelas dalam salah satu potongan teks prasasti yang menyebutkan “semoga mereka berbahagia, tersenyum, penuh bahagia dan mendapatkan ketenangan sempurna”.

### **Fasilitas Pendukung Objek Wisata Candi Muara Jambi**

Kegiatan Pariwisata hadir sebagai sarana hiburan bagi masyarakat luas, baik kelompok, maupun perorangan. Sarana hiburan ini umumnya mengandalkan suatu objek khusus yang dianggap menarik dan memiliki nilai-nilai penting yang mampu mendatangkan pengunjung. Aktivitas berkunjung ke

lokasi tersebut kemudian dikenal dengan aktivitas wisata atau berwisata. Pada perkembangannya, lokasi tempat objek khusus tersebut yang awalnya tidak memiliki sarana prasarana pendukung, lambat laun dengan lonjakan pengunjung kemudian semakin dilengkapi. Hal ini juga berlaku pada objek wisata budaya Situs Candi Muara Jambi.

Situs Candi Muara Jambi dalam catatan penemuan dan penelitian Pihak Pusat Penelitian Arkeologi Nasional yang kini telah dibukukan dan diterbitkan oleh pemerintah daerah Propinsi Jambi, menyebutkan awal kegiatan wisata di Candi Muara Jambi mulai ramai sejak awal tahun 2000. Sejumlah menaplo (gundukan tanah yang diperkirakan menyimpan struktur candi) yang tersebar disepanjang DAS Batang Hari yang hingga kini telah dipugar yakni  $\pm 13$  candi semakin menarik wisatawan untuk berkunjung ke Candi Muara Jambi. Hal ini juga yang mendorong pemerintah daerah dalam dan Balai Pelestarian Cagar Budaya Jambi terus menerus membenahi fasilitas pendukung wisata di kawasan Candi Muara Jambi. Fasilitas pendukung

wisata candi Muara Jambi ini dapat dikategorikan dua jenis, yakni;

1. Fasilitas pendukung wisata diluar kawasan Candi Muara Jambi
2. Fasilitas pendukung wisata didalam kawasan Candi Muara Jambi.

### Pengunjung Objek Wisata Candi Muara Jambi

Gambaran jumlah kunjungan masyarakat untuk berwisata ke objek Situs Candi Muara Jambi, tampaknya mengalami penurunan dari tahun 2014 hingga 2017. Data pengunjung didasarkan atas penghitungan pembelian tiket masuk dari bulan Januari 2014 hingga bulan Juni 2017. Data jumlah pengunjung ini dihimpun oleh pihak Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Muara Jambi selaku *stakeholder* terkait yang menangani dan turut mengelola objek wisata Candi Muara Jambi. Berikut akan dipaparkan data jumlah pengunjung pada tahun 2017 dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Objek Wisata Budaya Candi Muara Jambi

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	Januari s.d Desember 2014	76984 orang

2	Januari s.d Desember 2015	85777 orang
3	Januari s.d Desember 2016	80031 orang
4	Januari s.d Oktober 2017	61393 orang

### Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Candi Muara Jambi

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari respon 200 (150 kuosiner, dan 50 wawancara) pengunjung kawasan candi yang komponen *random sampling*-nya terdiri dari; pelajar, mahasiswa, dan umum, serta dikomparasikan dengan hasil observasi kondisi lapangan. Nadra dan Reniwati (2009:60) menyatakan bahwa metode pengumpulan data adalah cara untuk mendapatkan data. Pengertian ini menyiratkan bahwa data tersebut sudah ada didepan mata. Wadah atau tempat data itu berada dikenal dengan istilah *lapangan*. Data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara kepada beberapa pengunjung yang mewakili; pelajar, mahasiswa dan umum.

Metode dan teknik penyediaan data dalam penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada pengunjung yang mewakili; pelajar, mahasiswa, dan umum, lalu diperdalam

lagi dengan wawancara terstruktur. Metode observasi akan digunakan untuk mensinkronkan antara respon pengunjung dengan kondisi nyata di lapangan. Sehingga dapat kemudian diambil suatu titik terang dalam menentukan solusi tawaran kepada pihak terkait.

Metode wawancara terstruktur memiliki teknik dasar berupa teknik pancing (bandingkan dengan Sudaryanto, 1994:137), dimana dalam memperoleh data peneliti memancing informan untuk memberikan informasi kebahasaan yang diteliti; dan teknik cakap semuka sebagai teknik lanjutan (Mahsun, 2008:121, dan Sudaryanto, 1994:137) yakni peneliti saling bertatap muka dan bertanya langsung kepada informan.

### Analisi Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung didefinisikan sebagai wujud perasaan pengunjung setelah membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja *stakeholder* dibawah harapan pengunjung maka pengunjung akan kecewa dan sebaliknya, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pengunjung. Menurut Zeithaml (2000) kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh empat

faktor yaitu fitur produk dan layanan, emosi pengunjung, pendukung sukses maupun gagalnya pengunjung serta persepsi keadilan pengunjung.



Sumber: Zeithaml dan Bitner (2000)  
Bagan 1. Model *Customer Satisfaction*

### Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2012) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan secara umum sampel diartikan sebagai bagian dari populasi. Sampel dalam penelitian haruslah bersifat representatif/mewakili agar didapat hasil yang akurat. Adapun penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana :  
n = ukuran sampel



$\alpha$  = error (10%)

N = ukuran populasi

### Skala Likert

Sugiyono (2012) menerangkan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut adalah skala yang dipakai pada penelitian ini:

- a. Tidak Setuju
- b. Kurang Setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

### Uji Validitas

Sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian harus dapat mengukur atau mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Hal ini dapat diketahui dengan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya sebuah instrumen. Untuk menguji validitas alat

ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus *Product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi  
 $\sum y$  = Jumlah skor total  
 $n$  = Jumlah responden  
 $\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor item  
 $\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total  
 $\sum x$  = Jumlah skor item  
 $\sum xy$  = Total perkalian skor item

Dan total sebuah instrumen dapat dinyatakan valid apabila koefisien korelasinya  $\geq 0,3$ . Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut cukup dapat dipercaya sebagai alat pengukur data. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{(K-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Realibilitas instrumen  
 $\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians butir  
 $K$  = Banyaknya butir instrumen  
 $\sum \sigma_t^2$  = Varians total

Sugiyono (2010) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### Fasilitas Pendukung wisata diluar Kawasan Candi Muara Jambi

Berdasarkan survei langsung ke lapangan terdapat fasilitas-fasilitas di luar Kawasan Candi Muara Jambi di antaranya yaitu:

Tabel 3. Fasilitas Pendukung Wisata diluar Kawasan Candi Muara Jambi

NO	Fasilitas Pendukung	Lokasi
1.	Jalan raya menuju Candi Muara Jambi	Rute 1: terbentang dari Jl. Jambi Muara Bulian => kearah timur 56 m=> belok kanan menuju Jl. Jambi-Muara Bulian/Jl. Tembesi-Jambi 59 m=>belok kiri menuju Jl. Jambi- Muara Bulian/Jl. Tembesi-Jambi 350 m=>belok kanan ke Jl. Muara Bulian/Jl. Tembesi-Jambi 1,8 km=>belok kiri ke Jl. Depati Purbo/Jl. Jambi Muara Bulian/Jl. Jambi-Riau/ Jl. Lintas Timur Sumatera 7,2 km lalu => belok kiri 3,9 km=> belok sedikit ke kiri 1,6 km=> belok sedikit ke kanan 4,5 km=> belok kiri 400 m=> Candi Muara Jambi, Danau Lamo, Maro sebo, Kabupaten Muaro Jambi
2.	Hotel	Terdapat ±17 hotel bintang 3 dan 4 yang mendukung aktifitas wisata candi muara Jambi yang rata-rata berlokasi di pusat kota Jambi.
3.	Kuliner khas Jambi	Terdapat beragam restoran yang menawarkan kuliner khas Jambi sebagai pendukung aktifitas wisata Candi Muara Jambi yang rata-rata berlokasi di pusat Kota Jambi.
4.	Pusat oleh-oleh	Terdapat beberapa pusat oleh-oleh khas Jambi, seperti misalnya; tempoyak, Jakoz, dll yang sebagai pendukung aktifitas wisata Candi Muara Jambi yang rata-rata berlokasi di pusat Kota Jambi.
5.	Bandara Udara Sultan	Jl. Soekarno –Hatta No. 1, Paal Merah, Jambi Sel.,

	Taha	Kota Jambi, Jambi 36139, Indonesia
6.	Objek Wisata pendukung	Wisata Lubuk Penyengat yang berlokasi di Desa Baru Kecamatan Muaro Sebo, Kabupaten Muaro Jambi, Jambi, Indonesia

### Fasilitas Pendukung wisata didalam Kawasan Candi Muara Jambi

Tabel 4. Fasilitas Pendukung Wisata didalam Kawasan Candi Muara Jambi

NO	Fasilitas	JLH	Lokasi	Keterangan
1.	Parkiran Mobil	1	Berada di sebelah kanan setelah gapura	Ukurannya cukup besar untuk menampung banyak mobil kecuali saat hari-hari besar seperti hari Waisak
2.	Parkiran Motor		Tidak menentu	Biasanya pengunjung parkir didepan pendopo yang berada di depan Candi Gumpung
3.	Pos Retribusi	1	Berada di sebelah parkiran mobil	Pos jaga berukuran 2 x 3 m
4.	Pos Satpam	1	Sebelah selatan Candi Gumpung	Pos berukuran sekitar 4x4 meter yang dilengkapi dengan teras kecil
5.	Museum	1	Berada di selatan Candi Gumpung	Memiliki ruangan yang cukup besar yang didalamnya terdapat banyak temuan yang diperoleh dari kawasan Candi Muaro Jambi
6.	Mushola	1	Berada di sebelah barat pos satpam	mushola \ yang dapat digunakan oleh pengunjung wanita dan memiliki dan dilengkapi tempat wudhu dan juga toilet
7.	Mess	2	Berada di belakang museum	
8.	Guest House	1	Berada di sebelah timur mess BPCB Jambi	<i>Guesthouse</i> dengan ukurannya cukup besar dan terdapat 2 buah toilet di dalamnya
9.	Pendopo	2	Berada di dekat kolam telagorajo	Terdapat 2 buah pendopo yang pertama di depan kolam telagorajo dan di tepi kolam telagorajo
10.	Toilet	15	Berada di sebelah musolah dan di sebelah <i>guesthouse</i>	Tidak semua toilet dapat digunakan dikarenakan tidak adanya air di dalam toilet
11.	Papan Informasi	11	Berada di setiap candi	Papan informasi berisi foto dan keterangan tentang candi tersebut

Aapun hasil dari sebaran 150 kuesioner terkait dengan aspek Fasiitas Candi Muaro Jambi diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Objek Wisata Candi Muara Jambi

FASILITAS Candi Muaro Jambi; Pertanyaan Penelitian (kode)	Standar Deviasi	Nilai Mean	Level
A1	.955	<b>2.91</b>	Sedang
A2	.827	<b>2.91</b>	Sedang
A3	.828	<b>2.84</b>	Sedang
A4	.890	<b>2.86</b>	Sedang
A5	.864	<b>2.55</b>	Sedang
A6	.978	<b>2.94</b>	Sedang
A7	.846	<b>2.68</b>	Sedang
A8	.986	<b>2.98</b>	Sedang
A9	.966	<b>2.55</b>	Sedang
A10	.940	<b>2.78</b>	Sedang
INDIKATOR 1 (AKSES JALAN)		<b>2,80</b>	<b>Sedang</b>
B1	.930	<b>2.85</b>	Sedang
B2	.862	<b>2.91</b>	Sedang
B3	.782	<b>2.92</b>	Sedang
B4	.882	<b>2.91</b>	Sedang
B5	.907	<b>2.71</b>	Sedang
INDIKATOR 2 (PAPAN PROMOSI DAN EVENT)		<b>2,86</b>	<b>Sedang</b>
E1	.867	<b>2.99</b>	Sedang
E2	.871	<b>3.02</b>	Sedang
E3	.865	<b>2.81</b>	Sedang
E4	.772	<b>3.15</b>	Sedang
E5	.916	<b>2.71</b>	Sedang
INDIKATOR 3 (FAS. INFORMASI)		<b>2,93</b>	<b>Sedang</b>
F1	.927	<b>2.82</b>	Sedang
F2	1.002	<b>2.85</b>	Sedang
F3	.939	<b>2.51</b>	Sedang
F4	.981	<b>2.67</b>	Sedang
F5	1.012	<b>2.87</b>	Sedang
INDIKATOR 4 (KEAMANAN DAN KENYAMANAN)		<b>2,74</b>	<b>Sedang</b>
G1	.865	<b>2.83</b>	Sedang
G2	.819	<b>2.88</b>	Sedang
G3	.833	<b>3.27</b>	Sedang

G4	.916	<b>3.01</b>	Sedang
G5	.942	<b>2.84</b>	Sedang
INDIKATOR 5 (FAS. PENDUKUNG TAMBAHAN)		<b>2,96</b>	<b>Sedang</b>
TOTAL		<b>2,86</b>	<b>Sedang</b>

Berdasarkan tabel diatas mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pendukung objek wisata, 150 pengunjung menyatakan tingkat kepuasan sedang. Tingkat kepasan sedang seperti yang telah dipaparkan dalam pembahasan metode pada bab terdahulu, skala sedang berada pada posisi tengah diantara tidak puas, dengan puas. Dalam artian pengunjung merasa belum puas, namun juga tidak terlalu keberatan dengan kondisi ini. Hal ini menjadi temuan yang cukup menarik, yakni dimana ada dua kemungkinan yang terjadi atas kondisi ini, yakni pengunjung belum teredukasi terhadap bagaimana fasilitas wisata yang semestinya dan pengunjung merasa tidak peduli dengan kondisi tersebut. Kepuasan pengunjung terkait fasilitas jalan raya menuju kawasan Candi Muaro Jambi diperoleh hasil bahwa persepsi kepuasan pengunjung termasuk dalam kategori/level sedang dengan nilai mean 2,80. Selain itu dalam hal akses jalan

menuju candi muaro jambi ini juga para pengunjung menyatakan sebagai berikut:

Tabel 6. Kepuasan Pengunjung Terhadap Akses Jalan Menuju Candi

Kategori Jawaban partisipan	Persentase
Bagus	16%
Sedang	50%
Kurang	34%

Dalam hal akses jalan menuju candi partisipan (pengunjung) termasuk kategori sedang 50% pengunjung menyatakan fasilitas akses jalan menuju candi termasuk kategori sedang. Sementara hal yang menarik adalah 16% pengunjung menyatakan akses jalan adalah bagus dan 34% pengunjung menyatakan kurang. Indikator kepuasan pengunjung selanjutnya adalah papan promosi atau media informasi terkait candi muara Jambi yang ada didalam kawasan candi, dan luar kawasan seperti di bandara Sultan Taha, pusat kota Jambi dan lain sebagainya. Dari hasil 150 kuesioner terkait informasi event (candi muaro jambi) atau media informasi terkait objek wisata Candi Muara Jambi, diperoleh data statistik dengan nilai mean

sebesar 2,86. Dari temuan kuantitatif tersebut terdapat hal yang menarik bahwa dari hasil analisa interview diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7. Kepuasan Pengunjung Dari terhadap Fasilitas Informasi diluar Kawasan Candi Muara Jambi

Kategori Jawaban partisipan	Persentase
Bagus	42%
Sedang	34%
Kurang	24%

Berdasarkan tabel hasil wawancara terhadap partisipan di atas diperoleh temuan bahwa 42% partisipan menyatakan fasilitas papan promosi dan event candi muaro jambi termasuk kategori bagus. 34% menyatakan sedang dan 24% menyatakan kurang. Temuan ini sangat menarik. Deskripsi indikator ke tiga fasilitas informasi yang ada di candi muaro jambi dianalisa secara kuantitatif menunjukkan temuan bahwa fasilitas informasi termasuk ke dalam kategori sedang dengan nilai mean sebesar 2,93 sementara itu hasil analisa secara kualitatif sebagai berikut:

Tabel 8. Kepuasan Pengunjung Candi Muara Jambi Terhadap Media Informasi didalam Kawasan Candi Muara Jambi

Kategori Jawaban partisipan	Persentase
Bagus	12%
Sedang	40%

Kurang	48%
--------	-----

Dari tabel tersebut di atas dapat dideskripsikan bahwa dominan 48% partisipan menyatakan fasilitas informasi yang ada didalam kawasan candi Muaro Jambi termasuk dalam kategori kurang atau tidak puas. Temuan ini sangat menarik karena hampir setengah 48% partisipan menyatakan termasuk kategori sedang/cukup. Jadi hal menarik ini menjadi temuan yang dapat kita kaji secara mendalam dan dikaitkan dengan temuan sebelumnya mengenai akses jalan dan fasilitas pendukung wisata yang oleh pengunjung sudah dirasa cukup. Dua kemungkinan yang terjadi, yakni pengunjung tidak terlalu memperdulikan soal media dan sarana informasi terkait, atau pengunjung tidak memahami bagaimana seharusnya media informasi yang baik. Indikator kepuasan pengunjung selanjutnya terkait kepada fasilitas keamanan dan kenyamanan. Hasil temuan secara kuantitatif menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terkait fasilitas keamanan dan kenyamanan termasuk ke dalam level/kategori sedang dengan nilai mean sebesar 2,74. Hasil temuan analisa secara kuantitatif ini

didukung oleh temuan kaulitatif dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 9. Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Keamanan

Kategori Jawaban partisipan	Persentase
Bagus	20%
Sedang	44%
Kurang	36%

Analisa secara kaulitatif menunjukkan bahwa 44% responden menyatakan fasilitas keamanan dan kenyamanan candi muaro jambi termasuk kategori sedang. Temuan kualitatif ini selaras dengan temuan kauntitatif di atas sehingga daapt disimpulkan bahwa persepsi kepuasan pengunjung candi muaro jambi terkait fasilitas keamanan dan kenyamanan termasuk kategori sedang/cukup. Selanjutnya yang menarik adalah 36% pengunjung menyatakan kurang puas sebesar 36%.Indikator selanjutnya adalah fasilitas pendukung tambahan. Hasil temuan secara kuantitatif menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung terkait fasilitas pendukung termasuk ke dalam level/kategori sedang dengan nilai mean sebesar 2,96. Hasil temuan analisa secara kuantitatif ini didukung oleh temuan kaulitatif dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 10. Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Tambahan Pada Objek Wisata Candi Muara Jambi

Kategori Jawaban partisipan	Persentase
Bagus	20%
Sedang	46%
Kurang	34%

Analisa secara kaulitatif menunjukkan bahwa 46% responden menyatakan fasilitas pendukung tambahan di candi muaro jambi termasuk kategori sedang. 20% pengunjung menyatakan fasilitas tambahan pendukung objek wisata bagus/puas dan 34% partisipan menyatakan kurang/tidak puas dengan ketersediaan fasilitas pendukung tambahan yang berada di lokasi objek candi muaro jambi.

### 3.7 Tingkat Kepuasan Pengunjung Jambi terhadap Pengelolaan Objek Wisata Candi Muara

Hasil instrumen angket terkait pengelolaan Candi Muaro Jambi diperoleh data sebagai berikut.

Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pengunjung Jambi terhadap Pengelolaan Objek Wisata Candi Muara Jambi

PENGLOLAAN Candi Muaro Jambi; Pertanyaan Penelitian (kode)	Standar Deviasi	Nilai Mean	Level
H1	.819	2.60	Sedang
H2	.888	2.49	Sedang
H3	.868	2.75	Sedang

H4	.885	2.68	Sedang
H5	1.025	2.71	Sedang
INDIKATOR 1 (PENATAAN RUANG PENDUKUNG)		<b>2,65</b>	Sedang
I1	.981	2.87	Sedang
I2	.875	3.00	Sedang
I3	.874	2.69	Sedang
I4	.887	2.73	Sedang
I5	1.045	2.32	Tidak Puas
INDIKATOR 2 (PERTANYAAN HAL TERKAIT OBJEK)		<b>2,72</b>	Sedang
TOTAL		<b>2,68</b>	Sedang

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung terhadap objek wisata Kawasan Candi Muara Jambi dikategorikan sedang. Kepuasan pengunjung ini dikategorikan terhadap dua indikator utama dalam kegiatan pariwisata, yakni kepuasan pengunjung terhadap fasilitas objek wisata Muara Jambi dan kepuasan pengunjung terhadap pengelolaan Candi Muara Jambi.

Berdasarkan indikator utama tersebut pengunjung Candi Muara Jambi tidak terlalu keberatan dengan kondisi fasilitas dan pengelolaan yang terjadi di Candi Muara Jambi, dimana terdapat 2 (dua) kemungkinan yang terjadi, yaitu pertama pengunjung belum tereduksi

terhadap fasilitas wisata dan pengelolaan Candi Muara Jambi dan pengunjung merasa tidak peduli dengan kondisi yang terjadi sekarang ini sehingga dalam hal ini pemerintah perlu ikut serta dalam meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan pengelolaan objek wisata Candi Muara Jambi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I Gede. (2012). *Pariwisata Minat Khusus Berbasis Arkeologi. Dalam Prociding Arkeologi Publik*. Jakarta: Ikatan Ahli Arkeologi Indonesia.
- Chawari, Muhammad. (2012). *Pemanfaatan Bangunan Indis Di Sekitar Nol Kilometer Yogyakarta. Dalam Prociding Arkeologi Publik*. Jakarta: Ikatan Ahli Arkeologi Indonesia.
- Hoffman, L Teresa. (2002). *Heritage Tourisme And Public Archaeology. Illinionis: The SAA Archaeology Record*.
- Mahsun, M.S. 2007. *Metode Penelitian Bahasa*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Merriman, Nick. (2004). *Public Archaeology*. London: Routledge.
- Nadra dan Reniwati. 2009. *Dialektologi, Teori dan Metode*. Yogyakarta: Elmatara Publishing.
- Orbasli, Aylin. (2002). *Tourists In Historic Towns: Urban Conservations and Heritage Management*. New York: E & FN Spon.
- Saptono, Nanang. (2012). *Penelitian Pengembangan Sumberdaya Arkeologi Mengenai Konsep*



- Pengelolaan Berbasis  
Pembangunan Berkelanjutan.  
Dalam Prosiding Arkeologi  
Publik. Jakarta: Ikatan Ahli  
Arkeologi Indonesia.
- Sudaryanto, 1993. *Metode dan Aneka  
Teknik Analisis Bahasa*.  
Yogyakarta: Duta Wacana  
University Press.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian  
Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.  
Bandung : Alfabeta, CV
- Takakusu, J. (1896). A Recording of The  
Buddhist Religion as Practised in  
India and The Malay  
Archipelago (A.D 671-695).
- Utomo, Bambang Budi. (2011).  
Kebudayaan Zaman Klasik  
Indonesia di DAS Batanghari.  
Jambi: Dinas Kebudayaan dan  
Pariwisata Propinsi Jambi.
- 
- \_\_\_\_\_ (2016). Pengaruh  
Kebudayaan India dalam Bentuk  
Arca di Sumatera. Jakarta:  
Yayasan Pustaka Obor  
Indonesia.
- Zeithaml, Valerie A., And Mary Jo  
Bitner. (2000). *Service  
Marketing: Integrating  
Customer Focus Across The  
Firm, Second Edition*. New  
York, NJ: Mc Graw-Hill  
Companies Inc.
- Perundangan : Undang-Undang Nomor  
11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya